

令和3年度の苦情・苦情解決ボックス対応について

受付 番号	把握した 日時	対象児童	苦情内容 * 網掛けは意見箱に入っていたものを表す	概要
1	8月 16日	小2男子	* 年上の人たちが暴言・暴力がありユニットをかえてほしい。	8月17日に家族会議を開き、ユニット全体の問題にして話し合いを行い、解決している。年上を挑発する態度は改めるように確認している。数か月後に本児の希望を取り入れ、ユニットの移動を行っている。
2	8月 24日	小6男子	* 職員の注意の仕方、言葉がけが嫌だった。	言葉がけの仕方については当該職員に確認し適切な言葉がけをするように注意している。本児も改めるところを確認しお互いに謝罪し納得している。
3	12月 30日	中1男子	* 職員の対応の仕方が嫌だった。	職員の対応の仕方について不満があり、それについての不満を聴き取る。両者の言い分を確認し、児童が職員に暴言で返したことを謝罪し、職員の対応の仕方について不備についても謝罪をお互いに行い納得している。